

ISTITUTO COMPRENSIVO PUCCINI

Scuola Primaria e Scuola Secondaria di I Grado

Via Puccini, 23 - 43123 Parma

Tel.: 0521 487575 - C.F. 92016560341

e-mail: pric833007@istruzione.it

pec: pric833007@pec.istruzione.it

sito: <http://icpucciniparma.edu.it>

LA CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento elaborato dagli Istituti scolastici allo scopo di:

- rendere noti i principi ispiratori della propria attività;
- definire cosa si intende per qualità dei servizi;
- vagliare le segnalazioni, da parte dell'utenza, di eventuali disfunzioni;
- valutare l'opportunità di apportare variazioni per ottimizzare il servizio.

Pertanto la Carta dei Servizi è:

- uno strumento Giuridico che definisce principi, regole e obiettivi di qualità; un documento di Garanzia, attraverso cui la scuola si assume la responsabilità dei risultati ottenuti;
- un Progetto di intenti per il potenziamento della qualità del servizio scolastico.

Premessa

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo "Puccini" contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo gestionale della scuola ed ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana, che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

Art. 3 - Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica e sociale del Paese.

Art. 33 - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

Art. 34 - La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

1. Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi si caratterizza per:

Uguaglianza

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento

reciproco e occasione di crescita e di confronto.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (in particolare si veda il "Patto di corresponsabilità" per la Scuola Secondaria e il "Patto formativo" per le Scuole Primarie e dell'Infanzia).

Regolarità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti disponibili ad effettuare ore eccedenti compatibilmente con le risorse finanziarie. Nel caso queste non siano sufficienti per fare fronte alle necessità, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie verranno avvisate della eventuale modifica dell'orario.

Diritto di scelta

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i loro figli in una scuola di loro scelta; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto. La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e Dirigente Scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un fascicolo informativo. Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata dalla scuola o l'ingresso posticipato con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

Trasparenza

La trasparenza degli atti amministrativi e formativi e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa.

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- ✓ le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione;
- ✓ i verbali delle riunioni e le verifiche degli alunni della scuola media sono depositati in presidenza e sono disponibili per eventuali consultazioni;
- ✓ le programmazioni educative/didattiche possono essere consegnate ai rappresentanti dei genitori che ne curano la diffusione; le programmazioni disciplinari vengono consegnate su richiesta;
- ✓ il POF, La Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica;
- ✓ l'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico;
- ✓ la scuola mette a disposizione delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale;
- ✓ il diritto all'accesso agli atti è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.
- ✓ l'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi (Servizi sociali, Asl) ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio).
- ✓ l'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:
 - un proprio sito web
 - albi d'istituto
 - tabelle con l'indicazione dei diversi orari
 - organigramma degli Organi Collegiali
 - dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
 - bacheche per l'informazione sindacale

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, di Interclasse e dal Collegio Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola infine promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- ✓ attività di aggiornamento di scuola o in rete con altre scuole;
- ✓ aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;

- ✓ autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

2. Area Didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni. La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le Indicazioni Nazionali, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nel piano dell'offerta formativa e nella programmazione didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del team, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività. Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento.

Accoglienza e integrazione

Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria:

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti delle scuole primaria e della infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza dei bambini provenienti dalla Scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria:

- ✓ presentazione della scuola primaria e dei progetti dell'Istituto ai genitori, da parte dei docenti e del dirigente;
- ✓ coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- ✓ visita agli edifici della scuola primaria;
- ✓ raccolta di informazioni sugli alunni attraverso una presentazione scritta dai genitori e/o colloqui con i medesimi.

Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado:

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini di scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza degli alunni provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla Scuola Secondaria di 1° grado:

- ✓ attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado;
- ✓ visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica;
- ✓ attività sportive in comune con giochi di conoscenza e altre attività in palestra.

Le commissioni di Continuità tra i vari ordini di scuola si occupano di realizzare:

- ✓ la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime;
- ✓ la definizione di prove di uscita e di ingresso;
- ✓ attività di formazione comuni.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione sia della Scuola Primaria sia della Scuola Secondaria di 1° grado da parte del dirigente e dei docenti.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni. La scuola promuove iniziative specifiche al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza di alunni in situazione di handicap o di lingua madre diversa dall'italiano e di alunni con svantaggio culturale e sociale.

Per questi interventi verranno utilizzate le seguenti risorse:

- ✓ attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione;
- ✓ attività integrative e attività di laboratorio;
- ✓ realizzazione di specifici progetti educativi;
- ✓ utilizzo docenti di sostegno;
- ✓ presenza di assistenti educatori per soggetti non autonomi;
- ✓ collaborazione con psicopedagogisti e con i servizi sociali-assistenziali.

Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado:

Per favorire il percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola, attraverso il *Progetto Orientamento*, mira ad accompagnare gli alunni verso una scelta consapevole attraverso le seguenti azioni:

- ✓ attività specifiche di orientamento nel corso del triennio;
- ✓ incontri con i genitori per realizzare il progetto orientamento;
- ✓ la partecipazione alle giornate di "Scuola aperta" delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio;
- ✓ la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati il monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici.

Orario scolastico

Nella Scuola Primaria le attività scolastiche si svolgono dal lunedì al venerdì, con un'articolazione di 27 o 40 ore settimanali e con l'offerta del servizio pre-scuola e post-scuola. Nella Scuola Secondaria di 1° grado vengono impartite 30 ore di lezioni settimanali dal lunedì al venerdì.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

1. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto. Il POF viene pubblicato mediante affissione all'albo della scuola, è consultabile sul sito dell'Istituto e una copia viene depositata presso l'ufficio di segreteria.

2. REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- ✓ organi collegiali;
- ✓ vigilanza sugli alunni;
- ✓ comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- ✓ regolamento di disciplina;
- ✓ conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- ✓ organizzazione della scuola.

3. PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica, elaborata da ogni insegnante, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel POF. La stessa è presentata al Consiglio di interclasse e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere. La programmazione didattica viene redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata presso l'ufficio di segreteria e presso ogni classe, sezione. Gli interessati possono prenderne visione nelle sedi indicate.

4. PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07) All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, generalmente il primo incontro del mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità. Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico). I genitori, che sono i responsabili

diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

3. Servizi Amministrativi

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- ✓ celerità delle procedure;
- ✓ Informazione e trasparenza degli atti amministrativi;
- ✓ cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- ✓ tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

ISCRIZIONI

Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene on line ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale.

RILASCIO DI DOCUMENTI

Le certificazioni attinenti agli alunni sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. Secondo quanto previsto dalla legge 241/90 sull'accesso agli atti, la documentazione sarà messa a disposizione dell'interessato entro trenta giorni dalla presentazione della richiesta scritta, con relativa motivazione. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori.

ORARI DI APERTURA UFFICIO DI SEGRETERIA

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PUBBLICAZIONE E VISIBILITÀ DOCUMENTAZIONE

Al fine di garantire una partecipazione consapevole e produttiva di tutte le componenti della vita scolastica, sarà assicurata una puntuale pubblicazione e libera consultazione in ogni plesso, dei seguenti documenti:

- ✓ Carta dei servizi
- ✓ Regolamento d'Istituto
- ✓ Piano dell'Offerta Formativa
- ✓ Piano di studio personalizzato
- ✓ Piano di evacuazione

4. Condizioni ambientali della scuola

1. Igiene degli ambienti scolastici

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire la costante igiene dei locali ed in particolare dei servizi. Per garantire le condizioni di sicurezza interna degli edifici la scuola segnala, con la dovuta urgenza, ai competenti organi ogni situazione che rappresenti possibile pericolo per l'incolumità degli utenti.

2. Sicurezza degli ambienti scolastici

La garanzia della sicurezza all'interno degli edifici scolastici e ovunque nelle attività programmate dalla scuola è affidata dalla legge a diversi enti e istituzioni (dall'ente locale ai vigili del fuoco). Per parte sua la scuola provvede a:

- ✓ richiedere agli Enti competenti tutti gli adeguamenti strutturali degli edifici, gli adeguamenti degli impianti e tutti quegli interventi necessari, indicati dalle vigenti normative o individuati e indicati di volta dai responsabili per la sicurezza nominati dal Capo d'Istituto;
- ✓ stipulare un contratto di assicurazione contro gli infortuni e per la responsabilità civile per tutti gli alunni e il personale;
- ✓ stabilire un orario di chiusura o apertura degli ingressi della scuola affidata ai collaboratori scolastici, che hanno la responsabilità dell'individuazione e del controllo di tutte le persone che entrano o escono e delle persone, estranee al personale della scuola, cui vengono affidati gli alunni;
- ✓ concedere l'assenso all'uso dei locali scolastici solo a quelle persone, associazioni, enti, che garantiscono di non introdurre negli spazi scolastici attrezzature o attività che possono alterare le condizioni di igiene e sicurezza preesistenti;
- ✓ redigere un piano complessivo della sicurezza e attendere agli adempimenti in esso indicati ai sensi della L. 626/94 e successive norme. Tale piano è agli atti dell'ufficio di Segreteria e i suoi allegati sono c/o ciascun plesso dell'Istituto.

Dossier L.626/96 e conseguente regolamento applicativo

Le recenti normative (L.626, L.242, Regolamento applicativo concordato tra i Ministeri Pubblica Istruzione, Sanità, Lavoro e Funzione Pubblica) obbligano le scuole ad assicurare la sicurezza ambientale e operativa ai propri lavoratori ed utenti. Il problema è che il personale scolastico non

è tecnicamente competente per valutare le proprie strutture sotto questa ottica se non attraverso un'esperienza acquisita nel tempo e un realistico senso pratico. Sono, pertanto, necessari interventi esterni (Uffici Tecnici Comunali, Consulenti per la prevenzione e la protezione ecc.) che assicurino e garantiscano atti, documenti, adeguamenti, ristrutturazioni e operato concreto all'interno degli edifici scolastici.

Il piano di valutazione dei rischi

Individua i rischi ipotizzati durante l'attività lavorativa ed educativa all'interno e all'esterno dei singoli edifici scolastici. Esso deve necessariamente essere integrato dall'operato e dalla valutazione dell'Ente proprietario degli edifici. L'Ente Comune di Parma è responsabile, a termine di legge, degli interventi di adeguamento, ristrutturazione, manutenzione degli edifici, ai fini della sicurezza.

Tali interventi sono disposti direttamente dagli enti stessi o richiesti dalla Dirigenza Scolastica.

Il piano di evacuazione

Ogni plesso scolastico predispone un piano di evacuazione dagli edifici secondo indicazioni nazionali e regionali (in caso di incendio, calamità naturali, eventi comunque pericolosi per l'incolumità). Nel corso di ogni anno scolastico vengono attuate prove di evacuazione secondo le modalità indicate dal piano. Piano e prove devono necessariamente essere sottoposte al vaglio di organismi competenti del settore. L'Istituto Scolastico, nei limiti delle proprie possibilità, predispone attività di aggiornamento, formazione e informazione dei propri operatori e dei propri alunni in materia di sicurezza. Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale).

La Carta dei Servizi è stata adottata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 29-01-2015, delibera n.71, previo parere favorevole del Collegio dei docenti, espresso in data 18-12-2014. Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative. Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo "Puccini".